



Impacto de la Brecha Digital en Personas sin Hogar

Máster en Formación e Intervención Socio-
Comunitaria

Alumno/a: Mario Martín Muñoz

Tutor/a: Asur Fuente Barrera

Curso 2021/2022

Facultad de Palencia

Universidad de Valladolid

Índice

1.- Introducción	4
2.- Justificación	5
3.- Objetivos	6
4.- Marco Teórico	7
4.1. Sinhogarismo.	7
4.1.1. Factores que influyen en el sinhogarismo.	7
4.1.2. Aporofobia.	10
4.1.3. Sinhogarismo en España.	10
4.1.4. Estrategia nacional integral para personas sin hogar.	15
4.2.- Brecha Digital	17
5.- Proyecto De Investigación.	20
5.1.- Objetivos.....	20
5.2.- Metodología	20
5.3.- Resultados y análisis.....	21
6.- Propuesta De Intervención	29
6.1.- Objetivos.....	29
6.2. - Análisis del contexto.	29
6.3.- Metodología	30
6.4.- Recursos necesarios	34
6.5.- Temporalización.....	35
6.6.- Evaluación.	35
7.- Conclusiones	36
8.- Bibliografía	38
9.- Anexos	40

Resumen

El sinhogarismo es uno de los problemas más descarnados de las sociedades contemporáneas que evidencia, como ningún otro, lo que supone la exclusión social. Este trabajo pretende acercarse a la realidad actual que viven los usuarios del Centro Integrado para Personas Sin Hogar¹ de la ciudad de Valladolid (el Albergue Municipal) en relación con las nuevas tecnologías, un ámbito que se antoja cada día más fundamental en la actualidad. Este proyecto plantea una pequeña investigación para descubrir qué grado de conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías tienen los participantes en situación de sinhogarismo. Y es que, muchas personas en esta situación, tienen una serie de limitaciones que les impide beneficiarse de los servicios que ofrecen estas nuevas tecnologías que, en muchos casos, se están convirtiendo en esenciales para la participación en una sociedad digitalizada. En este sentido, se plantea una propuesta de intervención socio-comunitaria para combatir la brecha digital en estas personas con el objetivo de que, al tiempo que tejen redes sociales de apoyo, puedan incrementar sus conocimientos y capacidades en torno al uso de las nuevas tecnologías, sobre todo, por su utilidad para la inserción socio-laboral.

Abstract

Homelessness is one of the most stark problems of contemporary societies that shows, like no other, what social exclusion means.

This work aims to approach the current reality of the people living in the Integrated Center for Homeless People in the city of Valladolid (the Municipal Shelter) in relation to new technologies, an area that seems to be more and more fundamental nowadays. This work proposes a small investigation to discover what degree of knowledge and handling of new technologies the homeless participants have. Many people in this situation have a series of limitations that prevent them from benefiting from the services offered by these new technologies which, in many cases, are becoming essential for participation in a digitalized society. In this sense, a socio-community

¹ Desde este punto hasta el final del documento el Centro Integrado para Personas Sin Hogar se denominará CIPSH.

intervention proposal is proposed to combat the digital divide in these people with the aim that, while weaving social support networks, they can increase their knowledge and skills in the use of new technologies, especially for their usefulness for social and labor insertion.

Palabras clave

Sinhogarismo, brecha digital, aporofobia, comunidad

Key Words

Homelessness, digital divide, aporophobia, community

1.- Introducción

No resulta extraño pensar que, si no se interviene a tiempo para solucionar la situación que viven muchas personas sin hogar, dicha situación, probablemente, tenderá a empeorar. Este trabajo pretende analizar el impacto de la brecha digital en las personas que están en situación de sinhogarismo, ya que podría afectar negativamente a la consecución de sus objetivos vitales en una sociedad masivamente digitalizada.

Este Trabajo Fin de Máster, que pone el acento en la brecha digital como factor de exclusión social, se desarrollará en cuatro bloques diferenciados.

El primer apartado delimita conceptualmente el sinhogarismo, haciendo un recorrido histórico desde sus orígenes hasta la actualidad.

El segundo bloque incide en la evolución tecnológica para evaluar cómo han afectado las nuevas tecnologías, tanto positiva como negativamente, a los habitantes de las sociedades modernas.

El tercer bloque está dedicado a una pequeña investigación realizada con las personas sin hogar usuarias del Albergue Municipal de Valladolid, para conocer sus conocimientos y opinión sobre las nuevas tecnologías y el impacto que suponen en sus vidas cotidianas.

Finalmente, el cuarto bloque plantea una propuesta de intervención socio-comunitaria que busca combatir la brecha digital y, por tanto, la exclusión social a la que se ven sometidas muchas personas en situación de sinhogarismo.

2.- Justificación

La motivación de este trabajo parte de la realización de las prácticas del máster en el Centro Integrado para Personas sin Hogar (CIPSH) de Valladolid. Entre las múltiples funciones desempeñadas allí, tuve la oportunidad de participar en tareas de orientación laboral y fue en ese contexto en el que detecté diferentes carencias de los usuarios respecto al conocimiento y manejo del mundo digital, lo que podría resultar crítico en el acceso a determinadas oportunidades laborales, pero también educativas, culturales, etc. Sin ir más lejos, no tener ciertas herramientas para moverse en entornos digitales, limita las posibilidades de encontrar en empleo, algo esencial para combatir el sinhogarismo.

Actualmente, resulta vital conocer los límites y potencialidades de las nuevas tecnologías. Son muchas las repercusiones que ha tenido internet a nivel social, político, económico... Pero no debemos perder de vista que hay muchas personas en situación de exclusión social que no gozan de las mismas oportunidades de acceso a estos entornos tecnológicos.

Muchas de las personas que están en situación de sinhogarismo podrían ver dificultada su salida de esa situación por su desconocimiento de los avances tecnológicos que, actualmente, vertebran buena parte de nuestras vidas y que seguirán haciéndolo en el futuro. Y es que cada vez más aspectos de nuestra vida cotidiana se ven condicionados por la tecnología: trabajo, información, gestión burocrática, socialización, ocio...

El conocimiento y manejo de nuevas tecnologías puede otorgar oportunidades a nivel laboral, social, económico..., que se retroalimentan entre sí. Es decir, puede facilitar el proceso de reinserción social de muchas personas que, por diferentes factores, se han visto abocadas a una situación de sinhogarismo.

En definitiva, el fin último de este trabajo es elaborar una propuesta socio-comunitaria que pueda resultar útil y efectiva para combatir el sinhogarismo y, por tanto, contribuir a erradicar uno de los problemas sociales más sangrantes y que mejor ejemplifica el fenómeno de la exclusión social.

3.- Objetivos

3.1.- Objetivo general:

- Analizar el impacto de la brecha digital en las personas en situación de sinhogarismo para plantear una propuesta de intervención basada en las nuevas tecnologías capaz de promover el proceso de reinserción sociolaboral.

3.2.- Objetivos específicos:

- Evaluar los conocimientos sobre nuevas tecnologías que tienen los usuarios del Centro Integrado para Personas sin Hogar (CIPSH) de Valladolid.
- Conocer el impacto que han tenido y tienen las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de los usuarios del CIPSH.
- Implementar una propuesta de intervención socio-comunitaria para combatir la brecha digital y el sinhogarismo, incentivando la inserción laboral y generando tejido comunitario.

4.- Marco Teórico

El presente trabajo pivota en torno a dos conceptos básicos en los que es necesario profundizar: sinhogarismo y brecha digital.

4.1. Sinhogarismo.

La Federación Europea de Asociaciones de Personas sin Hogar se refiere a estas personas como “todas aquellas que no pueden acceder a conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal permanente y que proporcione un marco estable de convivencia” (FEANTSA, 1995). “Las personas sin hogar representan la cara más severa de los procesos de exclusión social. Hablamos de personas que son privadas del acceso a un trabajo, a una vivienda y a los recursos económicos necesarios para su sustento. Personas que se enfrentan a la soledad, a la ruptura de sus vínculos sociales y familiares y, en consecuencia, a la pérdida de la verdadera red social imprescindible para la vida” (ACCEM, 2022).

Estas personas se encuentran en un estado de desprotección severo y en una situación de exclusión social extrema. Bajo casuísticas variadas, aunque con elementos en común, determinados eventos a lo largo de sus vidas han desembocado en una situación de falta de empleo, hogar, recursos e incluso apoyo social, ya que en esta deriva se suelen debilitar y romper relaciones personales tanto con amigos como con familiares.

En condiciones de pobreza extrema o, simplemente, de carencia de recursos que permitan tener una vida digna, se amplían las posibilidades de no tener hábitos suficientemente saludables, lo que repercute negativamente en el estado físico y mental de las personas. Y si, además, no se cuenta con una red social de apoyo suficiente como para amortiguar esos factores de riesgo, muchas personas terminan abocadas a una situación de sinhogarismo, es decir, de exclusión social extrema que introduce a la persona en un círculo vicioso del que, en muchas ocasiones, es difícil salir.

4.1.1. Factores que influyen en el sinhogarismo.

Existen infinidad de factores que influyen a la hora de que una persona pueda verse en esta situación de sinhogarismo. Cada persona es única e irrepetible pero, al mismo tiempo, comparte ciertas circunstancias, experiencias y contextos con otras

personas, lo que puede llevarles a compartir también historias similares. Cada historia trae consigo unos hechos únicos pero los individuos que acaban en esta situación de exclusión social coinciden en que han sufrido eventos vitales marcados por fracasos, decepciones, malas decisiones, problemas laborales económicos y/o de salud, etc., una situación que tiende a agravarse y cronificarse con el paso del tiempo.

Para Sánchez Morales, (2010), los factores exclusógenos que afectan a las personas sin hogar les afectan se pueden delimitar en 4 categorías o esferas:

- “Esfera estructural: vinculada a elementos vertebradores de «lo social», tales como la situación laboral, la situación de la vivienda, la educación, la inmigración, las políticas sociales, la asistencia en salud mental, los efectos de la crisis económica, etc...”
- Esfera familiar/relacional: asociada a la transformación de las estructuras y dinámicas familiares y sociales (aumento de los hogares unipersonales y de las familias monomarentales, conflictos y rupturas familiares, pérdida de las redes sociales de apoyo, descenso notable de la tasa de fecundidad, etc.).
- Esfera personal/individual: relacionada con las características personales y sociodemográficas de cada individuo (raza, género, nacionalidad, edad, salud física y mental, alcoholismo, drogadicción, etc.).
- Esfera cultural: ligada a la fragilización de las formas tradicionales de solidaridad y de los valores de cohesión social (individualismo, insolidaridad, competitividad, racismo, xenofobia, estigmatización, etc.)” (p.31)

Estas 4 categorías vertebran la vida social de cualquier persona y mantienen una relación de interdependencia entre sí de tal manera que, si una de estas esferas se ve afectada, es muy probable que se vean afectadas las demás en una suerte de efecto mariposa progresivo.

En la sociedad española, las personas se han quedado sin hogar por diversos motivos, destacando claramente la pérdida de empleo y la imposibilidad de pagar el alojamiento (ver gráfico 1). Así, la pérdida de ingresos económicos, especialmente en familias con economías vulnerables, resulta un factor de riesgo determinante. En este sentido, el no poder hacer frente a los pagos de una hipoteca por la pérdida de empleo es algo que no resulta ajeno a muchos ciudadanos (sólo habría que remontarse a la crisis de 2008). Y es que, contratiempos inesperados pueden llevar a muchas personas

a una situación de riesgo, de ahí que verse envuelto en una situación de exclusión es algo que le puede pasar a cualquier persona.

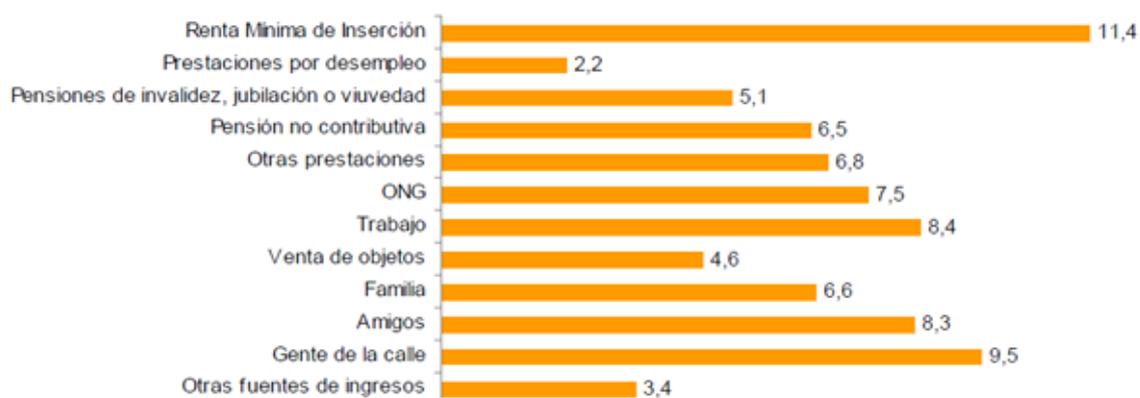
Gráfico 1. Personas sin hogar por los motivos por los que se quedaron sin hogar (%). Año 2012.



Fuente: INE, recogido por Refugio Sociológico. Año 2012

En relación con la importancia del factor económico, las principales fuentes de ingresos de las personas sin hogar son la Renta Mínima de Inserción (11,4%), las limosnas de la gente de la calle (9,5%), el trabajo (8,4%) y los amigos (8,3%) (ver Gráfico 2).

Gráfico 2. Personas sin hogar según fuentes de Ingresos (%). Año 2012.



Fuente: INE, recogido por Refugio Sociológico. Año 2012.

Las prestaciones que se contemplan a la hora de recibir una ayuda económica pública están limitadas por una serie de requisitos que no todas las personas o núcleos familiares cumplen. La Renta Mínima de Inserción, por ejemplo, que se da en función de los miembros que compongan la unidad de convivencia, es una ayuda que funciona, en muchas ocasiones, como último recurso, y es la fuente principal de ingresos de muchas personas sin hogar.

Asimismo, ver personas en la calle pidiendo limosna es frecuente en la gran mayoría de ciudades contemporáneas y es que resulta ser una fuente de ingreso común en España. Es decir, muchas personas dependen de la caridad de otras personas, algo intolerable en cualquier sociedad que pretenda ser igualitaria y justa.

Por último, el trabajo también es una fuente de recursos importante para aquellas personas que aún mantienen algún tipo de vínculo con el mundo laboral, así como los amigos y, en menor medida, la familia. Y es que, cuando la situación de sinhogarismo se prolonga en el tiempo, las relaciones que aún mantienen estas personas tienden a dañarse (promesas incumplidas, agotamiento...), lo que repercute negativamente en el apoyo tanto económico como afectivo que reciben. Y este debilitamiento de las redes sociales de apoyo aumenta las probabilidades de que la situación empeore.

4.1.2. Aporofobia.

Una de las cosas que más afecta a las personas sin hogar en su día a día es el rechazo u odio que la sociedad les profesa en multitud de ocasiones. Este fenómeno se conoce como *aporofobia*: del griego *aporos*, que significa pobre, y *fobeo*, que significa rechazo u odio. Este término, acuñado por la filósofa española Adela Cortina, refleja cómo, además de la situación precaria en la que suelen vivir estas personas, tienen que lidiar con prejuicios, insultos e incluso agresiones físicas.

Como sugiere Cortina (2000), “El concepto de «aporofobia» nos ayuda a reconocer, identificar y visualizar la discriminación hacia los menos visibles de nuestra sociedad. Este concepto pone el énfasis en la dimensión de rechazo que lleva aparejado el sinhogarismo, una problemática social que no recibe la atención suficiente por parte de la opinión pública.

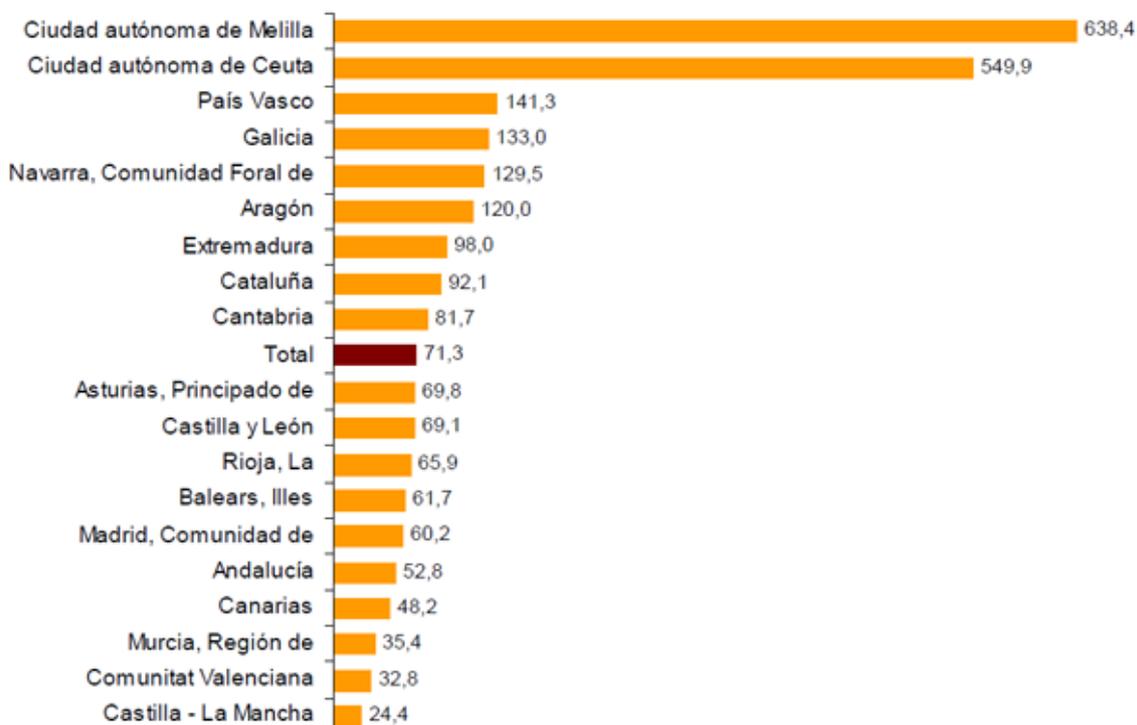
Para Picado et al. (2019), la sociedad configura unos esquemas mentales que ayudan a las personas a justificar, para su propia tranquilidad, determinados comportamientos de rechazo e indiferencia hacia los pobres. Es decir, la sociedad construye mitos respecto a las personas pobres que influyen en el comportamiento hacia ellos: los pobres son ladrones, cometen delitos, son agresivos, son culpables de su situación, no quieren salir de su situación, son drogodependientes y alcohólicos, etc.

Este tipo de pensamientos, actitudes y comportamientos de menosprecio, que florecen con más fuerza en personas insensibles e intolerantes, suponen un escollo enorme para las personas sin hogar que tiende a empeorar, aún si cabe, la situación de calle. Y es que estas personas reciben malos tratos de formas muy diferentes, y lo que muchos buscan es pasar desapercibidos para evitar cualquier conflicto porque, por desgracia, la mayoría no necesita hacer nada para provocar el rechazo o la ira de otros seres humanos.

4.1.3. Sinhogarismo en España.

El sinhogarismo se distribuye en España de manera desigual. Las comunidades con menos personas sin hogar son Castilla la Mancha, Valencia y Murcia, y las que destacan con más personas sin hogar son Ceuta y Melilla (ver Gráfico 3). La encuesta realizada por el INE (2012) de la que extraemos esta información, fue realizada a mayores de edad que han estado en centros asistenciales y que están censados, por lo que los datos de sinhogarismo están infrarrepresentados.

Gráfico 3. Personas sin hogar por cada 100.000 habitantes por Comunidad Autónoma. Año 2012.



Fuente: INE, recogido por Refugio Sociológico. Año 2012.

Las dos regiones más afectadas se ubican entre dos continentes (europeo y africano), colindando con Marruecos. Muchas personas de Marruecos u otros países africanos arriesgan la vida intentando traspasar la frontera con España con la esperanza de conseguir una vida mejor y, muchas veces, con poco más que lo puesto. En este contexto, es lógico encontrar una alta presencia de personas sin hogar, aunque harían falta estudios para analizar con profundidad esta cuestión.

El sinhogarismo, si no se interviene a tiempo, suele cronificarse con el tiempo. Todos los casos son diferentes, y no todos van progresando de manera negativa hasta cronificar su situación. De hecho, algunas personas son capaces de recuperarse en un periodo corto de tiempo o terminan en la calle por un problema puntual que se soluciona rápidamente pero, en términos generales, si no se consigue remontar al inicio, la situación va empeorando con el paso de los años reduciendo aun más sus posibilidades de recuperación.

El Gráfico 4 refleja el tiempo que llevan sin hogar las personas en el momento de ser encuestadas, y un 44,5% ya llevaba más de 3 años en 2012 (INE). En este sentido, sería muy necesario realizar estudios longitudinales. No obstante, dada la tendencia a la

cronificación, es esencial, para el bienestar de estas personas, impulsar sus capacidades y dotarles de herramientas y conocimientos para que puedan encauzar su proyecto de vida, una vida de la que se sientan dueños y en la que puedan desenvolverse de manera independiente.

Gráfico 4. Personas sin hogar según el tiempo que llevan sin alojamiento propio.

Personas sin hogar según el tiempo que llevan sin alojamiento propio. Año 2012

	Personas	%
TOTAL	22.938	100,0
Tiempo viviendo sin alojamiento propio		
Menos de un mes	1.029	4,5
Entre 1 y 6 meses	3.541	15,4
De 6 a 12 meses	2.749	12,0
Entre 1 y 3 años	5.411	23,6
Más de 3 años	10.208	44,5

Fuente: INE recogido por Refugio Sociológico. Año 2012

La recuperación de la vivienda no supone una salida directa de la situación de exclusión pero supone un paso enorme en el proceso. El sinhogarismo es un problema complejo donde intervienen multitud de factores, pero tener vivienda es algo esencial para poder construir un proyecto de vida y, para personas que la han perdido, su recuperación puede suponer una importante inyección de moral.

Para Sánchez Morales (2010) estas son algunas de las medidas que se deberían tomar para poder paliar la problemática del sinhogarismo:

- “Desarrollar programas de acogida y alojamiento de media y larga estancia en centros que realicen actividades de acompañamiento social, que vayan más allá de la asistencia básica de alojamiento y manutención y realicen acciones complementarias o lleven a cabo medidas de inserción social y laboral, en conexión con el tercer sector.
- Subvencionar programas dirigidos al establecimiento de equipos multidisciplinares ambulantes de atención social en la calle, vinculados a los servicios sociales generales y a los centros de alojamiento existentes.
- Realizar estudios periódicos sobre usuarios de centros de acogida y albergues.

- Identificar buenas prácticas y modelos de gestión para la atención a las personas «sin hogar», realizando seminarios de trabajo sobre estos temas.
- Facilitar el empadronamiento de las personas indomiciliadas.
- Eliminar o flexibilizar el requisito de empadronamiento para acceder a determinados recursos (acceso a rentas mínimas, vivienda pública, etc.).
- Desarrollo de apoyos y ayudas para el alojamiento de personas dependientes de las rentas mínimas de inserción.
- Cesión de viviendas públicas para grupos con especiales dificultades (pisos tutelados, semirresidencias...).
- Formalización de fórmulas alternativas de alojamiento a los centros de acogida y albergues, como minialbergues, minirresidencias con una filosofía de atención personalizada que satisfaga sus necesidades psicosociales y necesidades específicas (adicciones, alcoholismo, salud mental), desde el acompañamiento profesional.
- Favorecer para estas personas el alquiler social en viviendas públicas.
- Coordinación, en materia de vivienda, entre las diversas Administraciones y las iniciativas públicas y privadas.” (p.36)

Las personas sin hogar son personas que, por lo general, carecen de recursos económicos por no tener empleo. Así, la mejora en políticas de empleo daría un verdadero impulso a muchas de estas personas.

Según datos del INE sobre personas sin hogar, “en 2005 la edad media estaba en torno a los 37 años, elevándose en 2012 a 43 años; por otro lado, en 2005 se contabilizaron 6.539 jóvenes sin hogar entre 18 y 29 años, el 29,5% del total, frente a 4.434 jóvenes en 2012, esto es el 19,3%, lo que supone diez puntos porcentuales menos en estos años. Sin embargo, cuando se observan los recuentos nocturnos, se detecta el aumento de jóvenes. Así, en Madrid ha aumentado el porcentaje de jóvenes menores de 29 años: eran el 9,1% en 2009 y suponen en 2014 el 11%, dos puntos porcentuales más. Además, la edad mínima bajó de 19 años en 2009 a 16 años en 2014. [...] Por otro lado, se detecta un aumento mucho más elevado de las personas sin hogar mayores de 45 años: de acuerdo con la encuesta del INE, este grupo de edad pasó de suponer el 29% en 2005 al 42,5 del conjunto de las personas sin hogar en el 2012. Ratificando esta tendencia, en los recuentos

de Madrid las personas sin hogar mayores de 50 años pasan del 19% en 2009 a representar el 38,7% en 2014. En concordancia la edad media de estas personas pasó de 43,42 años en 2009 a 45,1 años en 2014.” (ENI-PSH, 2015, p.20). La tendencia muestra cómo cada vez encontramos personas más jóvenes y más mayores en situación de calle.

A nivel general, la evolución de los porcentajes de las personas sin hogar ha ido variando a lo largo de los años. Según los últimos datos del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2019, en España hay 22.938 personas sin hogar: el 19,3% tiene entre 18 y 29 años, el 38,4% entre 30 y 34 años, el 38,4% entre 45 y 64 años y los mayores de 64 años suponen el 3,8%. Estos datos seguramente habrán variado tras la pandemia.

Teniendo en cuenta la variable género, la tendencia muestra que afecta a los hombres en mayor medida. En el año 1975, Cáritas realizó un estudio que puso de manifiesto que el 94% de las personas sin hogar eran hombres. En el año 2005, este porcentaje se redujo al 82,7% (INE, 2005 y en el año 2012 al 80,3% (INE, 2012. Es decir, pese a que generalmente han sido hombres los más afectados, nos encontramos recientemente con una feminización paulatina del sinhogarismo. Estos datos nos indican que la sociedad está cambiando, que las problemáticas generales que provocaban a la gran mayoría de los hombres que se vieran en situación de calle también están afectando a las mujeres.

Para Sullivan y Damrosch 1987), algunas de las razones por las que el porcentaje de mujeres sin hogar ha crecido se deben a la feminización de la pobreza, la falta de viviendas asequibles para mujeres con responsabilidades familiares no compartidas, el desempleo femenino, el embarazo de mujeres adolescentes, la violencia doméstica o el incremento de rupturas familiares (citado en López, 2017).

4.1.4. Estrategia Nacional Integral para personas sin hogar.

La Estrategia Nacional Integral para Persona Sin Hogar (ENI-PSH) 2015-2020 fue aprobada por Consejo de Ministros el 15 de noviembre de 2015 y estará vigente hasta su derogación y cambio por otra posible estrategia. Como sugiere la ENI-PSH (2015), “Las condiciones que sufren las personas sin hogar constituyen probablemente el peor rostro de la exclusión social en nuestro país y, además, el más visible. No obstante dicha visibilidad, el sinhogarismo es uno de los fenómenos peor conocidos y que ha adolecido de falta de políticas integrales en su intervención.”

Esta estrategia no sólo contempla a aquellas personas que no tienen hogar sino a todas aquellas que sufren algún tipo de exclusión residencial (ver Gráfico5).

Gráfico 5. Tipología europea de personas sin hogar y exclusión residencial.

Tipología europea de personas sin hogar y exclusión residencial (Categoría ethos)	
A. SIN ALOJAMIENTO (ROOFLESS: SIN TECHO)	1. Personas que viven a la intemperie (Personas que viven en las calles o un espacio público o exterior, sin albergue que pueda ser definido como vivienda)
	2. Personas en alojamientos de emergencia (Personas sin lugar habitual de residencia que hacen uso nocturno de albergues)
B. SIN VIVIENDA (HOUSELESS)	3. Personas en alojamientos para personas sin hogar (Personas que viven con intervalos cortos en hostelería para personas sin hogar, alojamientos temporales o alojamientos transitorios con apoyo)
	4. Mujeres alojadas en refugios por cortos intervalos debido a experiencias de violencia doméstica o <i>violencia de género</i> ¹
	5. Personas en alojamientos para inmigrantes (Personas inmigrantes que viven en alojamientos temporales por su estatus de extranjeros o trabajadores temporeros)
	6. Personas dependientes de instituciones penitenciarias, sanitarias o tuteladas que carecen de vivienda a donde ir (Personas de instituciones penales sin alojamiento disponible antes de terminar de cumplir su pena. Personas que permanecen hospitalizadas porque carecen de vivienda para su convalecencia. Menores tutelados por los poderes públicos que carecen de vivienda donde alojarse al pasar a la mayoría de edad)
	7. Personas beneficiarias de residencia a largo plazo por su condición de carencia de vivienda (personas sin hogar mayores en residencias y alojamiento para personas que han carecido de vivienda)
C. VIVIENDAS INSEGURAS	8. Personas que viven en alojamientos inseguros (temporalmente, sin derechos legales o en condiciones de ocupación sin derecho)
	9. Personas con requerimiento de abandono de la vivienda, realizado en los términos previstos en las leyes
	10. Personas que viven bajo amenaza de violencia por parte de personas con las que convive.
D. VIVIENDAS INADECUADAS	11. Personas que viven en alojamientos móviles (que no son vivienda habitual), construcciones que no constituyen viviendas convencionales o estructuras semitemporales (chabolas o cabañas).
	12. Personas que viven en alojamientos sin posible permiso de habitabilidad (según la regulación nacional)
	13. Personas que viven en viviendas hacinadas o sobreocupadas (que superan el estándar nacional de ocupación de personas)

Fuente: Estrategia Nacional para personas sin hogar. Año 2015.

El sinhogarismo va más allá de no tener un hogar. Así, bajo este concepto se contemplan diferentes situaciones como no tener alojamiento (lo que supone vivir a la intemperie), no tener vivienda pero sí alojamiento (albergues, refugios, etc., que son

propiedad de instituciones públicas o privadas), o tener vivienda pero insegura o inadecuada. Y es que existen muchas maneras de tener un lugar donde vivir en donde no se cumplan las necesidades básicas que debe tener un hogar.

Por otra parte, el sinhogarismo no sólo conlleva problemas para las propias víctimas (siempre en primer lugar), sino que también resulta un problema para la sociedad en general. Sin ir más lejos, las ciudades ofrecen una imagen de pobreza y desigualdad, lo que puede repercutir, por ejemplo, en el turismo. Sin contar con que muchas personas sin hogar, es decir, que no pueden permitirse una vivienda propia, podrían optar por ocupar ilegalmente una vivienda ajena. De hecho, según la agencia de datos Epdata (2021), “las denuncias por 'okupación' de inmuebles se han incrementado en España un 40,9% en cuatro años, pasando de 10.376 hechos conocidos por las Fuerzas de Seguridad en 2015 a los 14.621 con que se acabó en 2019”.

La principal razón de no poder costear una vivienda reside en la imposibilidad de afrontar los pagos necesarios. Y es relativamente fácil encontrar precios de alquileres o hipotecas muy alejados de las rentas percibidas por muchos ciudadanos.

Entre los objetivos de la ENI-PSH, encontramos el reducir el número de personas sin hogar en España a medio plazo. Para ello, más allá de otorgar una prestación económica que permita unos niveles mínimos de garantía vital, se pretende promover las capacidades de las personas sin hogar, reducir sus debilidades y ayudarles a ser dueños de sus propios proyectos de vida.

La vivienda es un espacio vital necesario para poder lograr un desarrollo personal óptimo. Carecer de este recurso supone muchas consecuencias graves para la vida de cualquier persona, ya que imposibilita tener un lugar de alojamiento, protección y seguridad y conlleva tanto problemas de salud como la imposibilidad de realizar un proyecto de vida con garantías.

4.2.- Brecha Digital

El concepto de *brecha digital* surge con la irrupción en la sociedad de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). La brecha digital implica dificultades en el acceso y manejo de estas nuevas tecnologías, aunque el concepto ha ido evolucionando con el paso del tiempo.

Camacho (2005) propone “tres tipos de brecha digital: la de acceso, basada en la diferencia entre las personas que pueden acceder y las que no a las TIC; la de uso, basada en las personas que saben utilizarlas y las que no; y las de la calidad del uso, basada en las diferencias entre los mismos usuarios”. En este sentido, podríamos hablar de tres enfoques de la brecha digital:

a) El enfoque hacia la infraestructura, o sea, la posibilidad/dificultad de disponer de computadoras conectadas a la red mundial. Esto incluye también el problema de servidores y de “backbones”. De hecho, los países del sur siguen dependientes de los equipamientos del norte.

b) El enfoque hacia la capacitación, es decir, la capacidad/dificultad de usar estas tecnologías. En este sentido, se comienza a desarrollar el concepto de alfabetización digital vinculado con el de brecha digital.

c) El enfoque hacia el uso de los recursos, que se refiere a la limitación/posibilidad que tienen las personas para utilizar los recursos disponibles en la red. En los últimos tiempos, se han integrado en el concepto de brecha digital las posibilidades de utilizar la tecnología no solamente para acceder a la información sino también para aprovechar las “nuevas oportunidades” que ofrece para el desarrollo de los negocios, la atención médica en línea, el teletrabajo o el disfrute de nuevas formas de entretenimiento y ocio.

La brecha digital consiste en un fenómeno social que conlleva una situación de desigualdad, vinculada a la limitación de acceso o manejo de estas nuevas herramientas tecnológicas.

Las nuevas tecnologías han avanzado de forma vertiginosa, en una innovación continua que termina por modificar hábitos, comportamientos e incluso formas de pensar de los ciudadanos. Estas tecnologías están diseñadas, supuestamente, para ayudarnos y facilitarnos muchas de las tareas que realizamos en el día a día. En este sentido, diferentes instituciones públicas han adaptado sus procesos burocráticos a estos nuevos procesos tecnológicos con el fin de facilitar las gestiones y las operaciones necesarias para el buen funcionamiento de la sociedad. Sin embargo, todo esto requiere de, al menos, unos conocimientos básicos que no toda la población tiene. De aquí parte la motivación para elaborar el presente Trabajo Fin de Máster que incluye una pequeña investigación al respecto.

Es necesario conjugar las TIC con la inclusión. Como sugieren Ruiz y Cabero (2017), “Hablar de TIC e inclusión, es percibir esta relación desde dos posiciones, una se refiere a que con su utilización se puede favorecer el alcanzar una educación de calidad y eliminar o disminuir con su incorporación las barreras que impiden el acercamiento de todas las personas a la educación, a la cultura y al mundo laboral; y dos, en reflexionar que en su diseño e incorporación podemos crear tanto entornos y escenarios accesibles como inalcanzables, y que con ello más que permitir el acceso a determinados colectivos lo que se haga es crear una nueva forma de exclusión social” (p.20).

Resulta esencial encontrar las medidas y los recursos adecuados que ayuden a solucionar o paliar la brecha digital existente, ya que la digitalización constante y progresiva de la sociedad supone un obstáculo para aquellas personas que ya sufren este fenómeno y que, partiendo de esa situación de desigualdad, se alejan progresivamente del estilo de vida necesario para poder adaptarse a los nuevos tiempos.

5.- Proyecto de Investigación.

En el seno de este trabajo, hemos realizado un pequeño estudio piloto para investigar el grado de acceso, conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías de las personas usuarias del CIPSH (Albergue Municipal de Valladolid) así como el posible impacto de la brecha digital en estos usuarios.

5.1.- Objetivos

En consonancia con los objetivos del trabajo ya citados anteriormente, recordamos los estrictamente aplicables al estudio piloto:

- Evaluar los conocimientos sobre nuevas tecnologías que tienen los usuarios del Centro Integrado para Personas sin Hogar (CIPSH) de Valladolid.
- Conocer el impacto que han tenido y tienen las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de los usuarios del CIPSH.

5.2.- Metodología

La pequeña investigación planteada, combina aspectos metodológicos de tipo cualitativo y cuantitativo. Así, partiendo de la experiencia obtenida mediante una suerte de observación participante durante el periodo de prácticas del máster en el CIPSH de Valladolid, se diseña una encuesta online, mediante Google Forms, para poner a analizar el grado de conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías de los usuarios del albergue, así como el impacto de las mismas en su vida cotidiana.

Puede parecer una contrariedad realizar una encuesta digital en un estudio que busca averiguar y solucionar las posibles dificultades con las que se encuentran los usuarios a nivel tecnológico (brecha digital) pero, en realidad, su cumplimentación podría considerarse parte de la intervención, teniendo en cuenta que estas encuestas fueron realizadas con supervisión y ayuda individualizada. Esta encuesta, no muy extensa para evitar el cansancio, plantea, además de preguntas con respuestas cerradas que permiten obtener datos fiables y contrastables, también preguntas de respuesta abierta para recabar información más rica en significado que pudiera servir para orientar la propuesta de intervención.

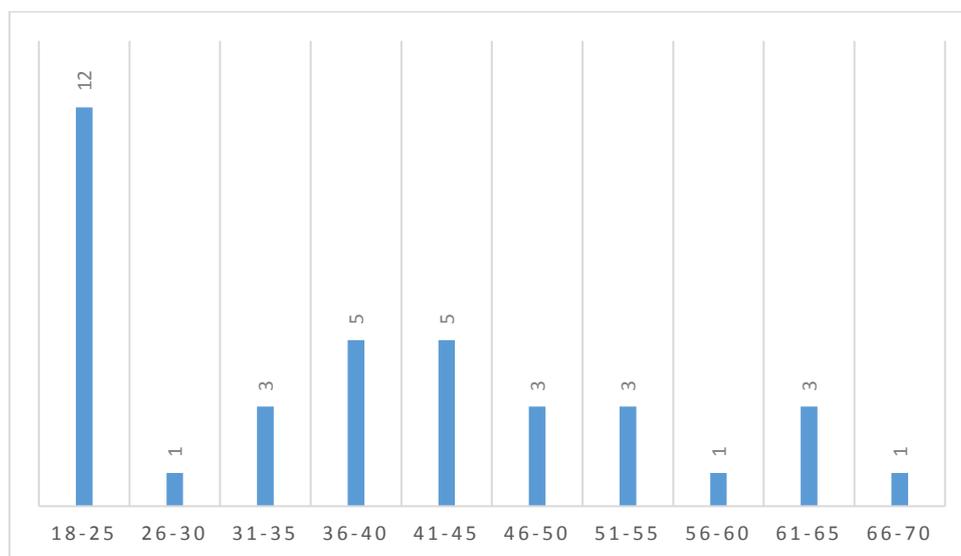
Contestaron a la encuesta un total de 37 participantes, un dato que no está mal teniendo en cuenta que, en el momento de la investigación, se encontraban en el CIPSH unas 50 personas.

5.3.- Resultados y Análisis.

Google Forms también permite extraer datos y tablas que facilitan el análisis. A continuación, se muestran los gráficos más interesantes que nos permiten interpretar la información obtenida.

En primer lugar, la edad de los participantes es muy variada, aunque buena parte de la muestra (32,4%) está comprendida entre los 18 y los 25 años (ver Gráfico 6)².

Gráfico 6. Número de usuarios del CIPSH por rangos de edad.



Fuente: Elaboración propia. (2022).

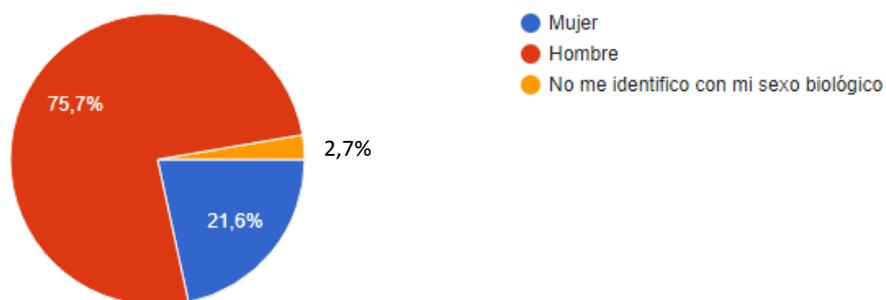
Los 37 encuestados suponen más de la mitad de las plazas ofertadas en el albergue, pero los datos extraídos no pueden tomarse como representativos del mismo ya que el albergue no cuenta con las mismas personas de forma continuada, es un recurso muy cambiante en el que la salida y entrada de personas es muy habitual. No

² No puede haber personas menores de 18 años puesto que es un recurso para mayores de edad.

obstante, en concordancia con lo comentado en el marco teórico sobre el sinhogarismo, en la muestra hay mayor presencia de hombres (75,7%) (ver Gráfico7). Y al igual que ocurre a nivel nacional, en el albergue de Valladolid también se percibe el aumento de la presencia de mujeres en situación de sinhogarismo (21,6%). Por otra parte, señalar que el 2,7% de la muestra no se identifica con su sexo biológico.

Gráfico 7. Sexo.

2.- ¿Cuál es tu sexo biológico?

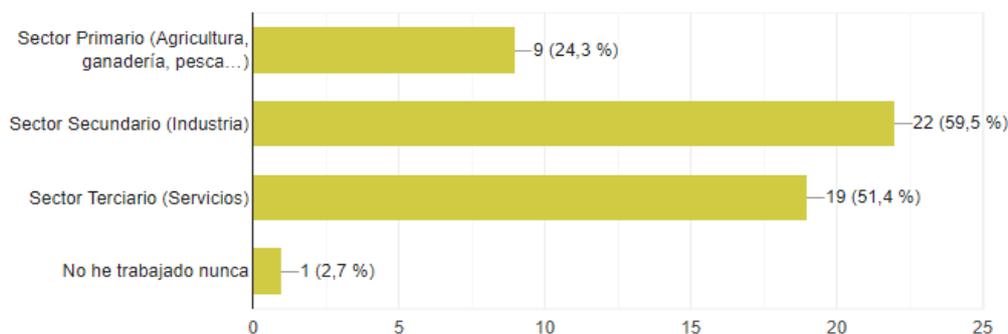


Fuente: Elaboración propia. (2022).

Todas las personas encuestadas, excepto una, han trabajado alguna vez en su vida. El 24,3% lo ha hecho en el sector primario, el 59,5% en el secundario y el 51,4% en el terciario (ver Gráfico 8 teniendo en cuenta que hay personas que han trabajado en varios sectores por lo que la suma total no da 100%).

Gráfico 8. Sector laboral.

5.- ¿En que sector has trabajado?



Fuente: Elaboración propia. (2022).

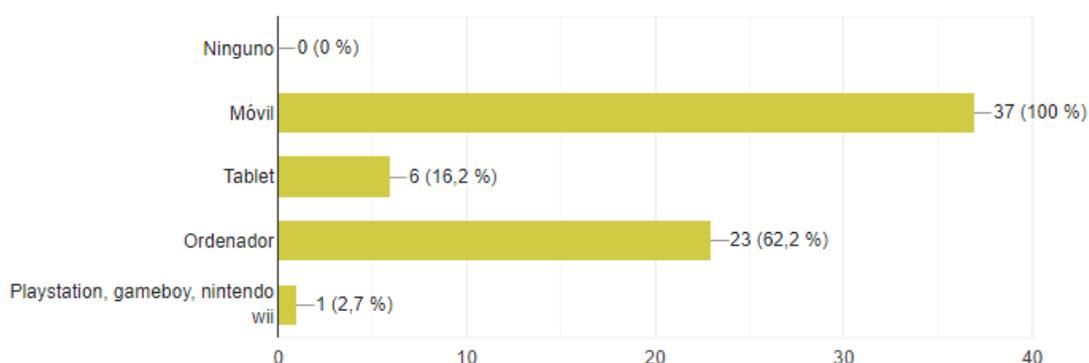
Como vemos, el sector secundario, es decir, el industrial, es el más común entre los usuarios del albergue. Estamos hablando de personas que, por lo general, han trabajado en la construcción y, en su mayoría, como peones de albañil. Estos empleos no requieren de unos conocimientos informáticos de nivel avanzado, al igual que los del sector primario en el que han trabajado 9 de los 37 participantes. Por su parte, el sector servicios está más ligado a los conocimientos informáticos y aunque no todos los trabajos del sector los requieran, el desarrollo que han vivido las sociedades modernas va exigiendo cierta familiarización con la tecnología. En este sentido, muchos de los empleos actuales de este sector en el que ha trabajado buena parte de la muestra, requieren de conocimientos informáticos, por lo que no estar formado al respecto puede suponer el quedarse fuera del mercado laboral.

Más del 75% de las personas encuestadas no conocen el concepto de brecha digital y al 19% simplemente le suena. Es decir, muchas personas pueden ser víctimas de un fenómeno que no conocen o, al menos, no saben nombrar.

También se ha analizado la relación de los usuarios del albergue con los distintos dispositivos tecnológicos que se pueden tener para uso personal, a día de hoy, en nuestra sociedad. Un dato a tener en cuenta es que todos los encuestados han tenido teléfono móvil en algún momento de su vida. Asimismo, el 62% ha tenido en algún momento un ordenador, el 16,2% una Tablet y sólo el 2,7% algún tipo de consola (ver Gráfico 9 teniendo en cuenta que hay personas que han tenido o tienen varios dispositivos tecnológicos, por lo que la suma total no da 100%).

Gráfico 9. Dispositivos tecnológicos a lo largo de la vida.

7.- ¿Qué dispositivos tecnológicos has llegado a tener en tu vida?



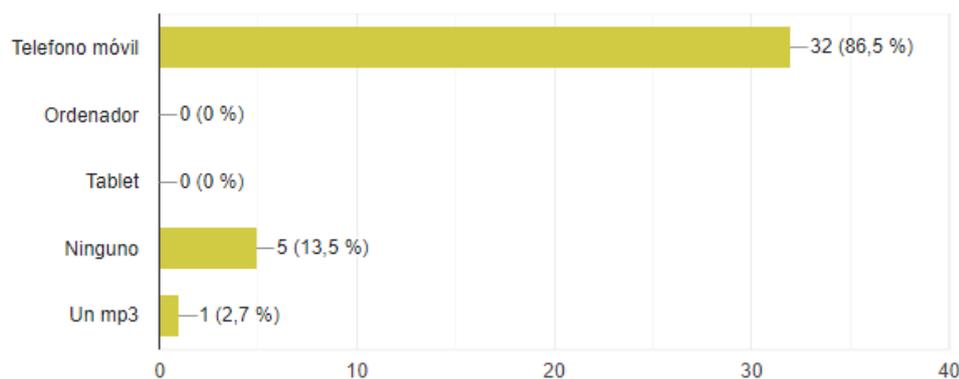
Fuente: Elaboración propia. (2022).

El teléfono móvil se ha convertido en la herramienta tecnológica por excelencia de nuestro tiempo y los datos de este estudio así lo corroboran. Con él se pueden realizar tareas que hasta hace pocos años eran impensables y cada vez se está haciendo más necesario en diferentes ámbitos de la vida. Hoy en día, los teléfonos móviles (smartphones) son una continuación de un ordenador convencional, pero en pequeño y al alcance de la mano. Eso sí, no conviene olvidar que implica disponer de ciertos recursos económicos, ya que, además de la compra del dispositivo, hay que pagar una tarifa telefónica y, si es con conexión a internet, de mayor cuantía, lo que no está al alcance de todos los bolsillos.

Cuando preguntamos por los dispositivos tecnológicos de los que disponen en la actualidad, el teléfono móvil sigue siendo el protagonista. Sin embargo, ya no lo tiene el 100% de los participantes que lo habían tenido en el pasado sino el 86,5%. Es decir, el 13,5% de los encuestados han perdido una herramienta tecnológica que, como venimos comentando, se está convirtiendo, cada día que pasa, en algo más necesario para desenvolverse en las actuales sociedades digitales. Por lo demás, excepto una persona que tiene un mp3, el resto no tiene ningún otro dispositivo. Es decir, el móvil es la prioridad tecnológica para las personas que lo han perdido casi todo (ver Gráfico 10).

Gráfico 10. Dispositivos tecnológicos en el momento actual.

8.- ¿Con qué dispositivos electrónicos cuentas en este momento?



Fuente: Elaboración propia. (2022).

En cuanto al manejo de un dispositivo tecnológico como el teléfono móvil, el 37,8% de los participantes dicen saber manejarlo totalmente, el 24,3% afirman saber manejarlo bastante, el 35,1% poco y el 2,7% creen no saber manejarlo por lo general, las personas de más avanzada edad).

Las personas que dicen manejar con solvencia estos dispositivos son personas que no superan los 45 años, la mayoría de edades comprendidas entre los 20 y los 36 años, lo mismo que ocurre con las que manifiestan manejarlos bastante bien. Es decir, el problema de la falta de conocimientos tecnológicos propio de la brecha digital, parece afectar a las personas de mayor edad.

El salto generacional que se da entre unos rangos de edad y otros es evidente. Los nuevos dispositivos tecnológicos con los que han crecido muchos jóvenes carecen de sentido para muchas personas mayores, siendo un factor determinante con respecto al fenómeno que estamos investigando y un motivo de alejamiento o brecha generacional entre unos y otros.

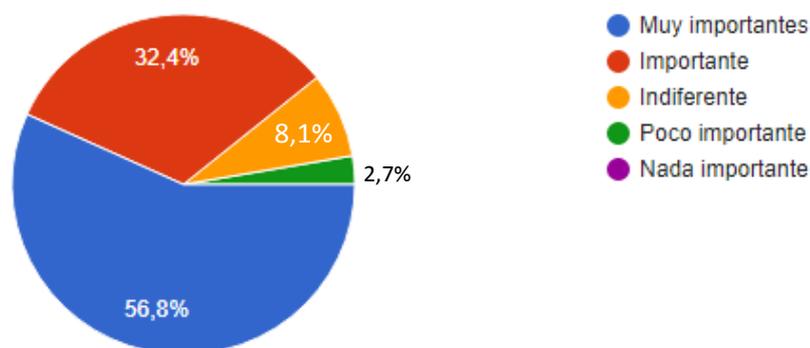
En cualquier caso, la mayoría de las personas encuestadas tienen nociones básicas sobre el uso de dispositivos tecnológicos, es decir, están familiarizados con estas tecnologías que poco a poco van dejando de ser nuevas. Es decir, las personas del albergue más jóvenes sí tienen nociones sobre el uso de estas herramientas, otra cosa es que las empleen o sepan emplear para acceder a puestos de trabajo.

De todos los encuestados, más de la mitad no sabrían hacer gestiones burocráticas online. Así, por lo general, estas personas demandan ayuda para gestiones como solicitar cita para la oficina de empleo, realizar búsquedas activas de empleo, pedir consultas médicas, tramitar cuestiones relacionadas con la nacionalidad en el caso de personas migrantes, etc.

Por otra parte, el 56,8% de la muestra cree que las nuevas tecnologías son muy importantes para cualquier ámbito de la vida y el 32,4% que son importantes (ver Gráfico 11). Es decir, la mayoría de los encuestados (89,2%) considera, al menos, que las nuevas tecnologías son importantes en nuestras vidas, mientras que el 8,1% se muestran indiferentes y el 2,7% creen que son poco importantes. También cabe destacar que nadie opina que las nuevas tecnologías sean “nada importantes” y, al mismo tiempo, que las personas más mayores que, normalmente, son las que menos conocimientos tecnológicos tienen, son de las que las consideran más importantes. Las posibles dificultades que experimentan o que han experimentado en su día a día las personas mayores respecto a las nuevas tecnologías podrían explicar este resultado. Por el contrario, las personas más jóvenes y que, por lo general, se manejan mejor en este ámbito, le dan menos importancia porque han crecido con estos dispositivos.

Gráfico 11. Importancia de las nuevas tecnologías.

12.- ¿Crees que es importante hoy en día conocer las Nuevas Tecnologías para cualquier ámbito de la vida? (Empleo, vida social, información...)



Fuente: Elaboración propia. (2022).

La mayoría de los usuarios encuestados (64,9%) muestran interés por seguir aprendiendo sobre nuevas tecnologías. Y las personas que han respondido que ya es tarde para ellos (16,2%) son personas mayores de 50 años (exceptuando un participante de 41 años), lo cual es perfectamente entendible debido a la complicación que supone para muchos aprender algo totalmente nuevo con una base de conocimientos muy escasa.

Preguntados abiertamente, sin categorías de respuesta cerradas, por el impacto de las nuevas tecnologías y la posible brecha digital en sus vidas, al margen de quienes no se sienten afectados porque manejan bien los dispositivos tecnológicos³, muchos encuestados manifiestan manejarse en lo más básico (llamar, mandar mensajes o hacer alguna búsqueda por internet) pero también tener dificultades con operaciones más complejas a nivel burocrático (ver Anexos). Además, varios argumentan que de los avances tecnológicos cada vez les exigirán un mayor esfuerzo de adaptación, incluso cognitivo.

La mayoría de participantes usuarios del CIPSH (89,2%) considera que las nuevas tecnologías son importantes porque nos sirven para mejorar nuestra calidad de vida. Y es que, aunque las nuevas tecnologías tengan elementos negativos asociados como la

³ La mayoría centra sus respuestas en el teléfono móvil, lo que indica la importancia que tiene este dispositivo.

dependencia, el aislamiento o la toxicidad en redes sociales facilitada por el anonimato, facilitan infinidad de procesos de cualquier ámbito de la vida y conectan a las personas de cualquier parte del mundo en cuestión de segundos.

Las personas encuestadas, en su mayoría (75,5%), consideran que los dispositivos tecnológicos les ayudan en su día a día. Sin embargo, las personas que tienen más de 40 y 50 años no consideran que su uso sea beneficioso, quizá porque sus conocimientos no son lo suficientemente sólidos como para explotar al máximo las características de los dispositivos que manejan.

Dentro del CIPSH se realizan sesiones de informática con lecciones sobre distintos programas para el uso de los ordenadores. Estas clases se imparten en un centro cívico ubicado a escasos metros del albergue, en un aula preparada para este tipo de actividades. Sin embargo, el 70,3% de los encuestados afirma que no ha asistido nunca a estas clases. Si, en general, tienen interés y curiosidad por las nuevas tecnologías como han manifestado anteriormente, ¿qué está pasando? ¿No aprovechan los recursos disponibles? ¿No tienen motivación? ¿Las clases no son interesantes, atractivas y útiles? ¿El problema está en la movilidad de los usuarios? ¿Tienen otras preocupaciones más urgentes? Probablemente, la razón de estos datos sea multivariada.

Por último, preguntamos a los participantes si responder a la encuesta les ha suscitado interés por las nuevas tecnologías. El 54,1% de los encuestados han respondido que sí (hay que contar con la deseabilidad social), el 27% ha respondido que no (en su mayoría, mayores de 40 años) y el 18,9% ha respondido que ya tenían interés antes de participar en la investigación (los más jóvenes).

El hecho de que más de la mitad de los encuestados hayan despertado su interés por las nuevas tecnologías, sumado a la consideración positiva que dicen tener sobre las mismas y a las ganas de seguir aprendiendo en este ámbito, confluye en una buena predisposición a realizar actividades de esta índole que, en todo caso, tendrán que resultar atractivas y motivantes.

6.- Propuesta de intervención.

La propuesta de intervención que presentamos aquí parte de los datos y conclusiones obtenidos en la investigación realizada y está basada, fundamentalmente, en la utilización de una serie de plataformas, programas y videojuegos sencillos que ayuden a los usuarios del CIPSH, especialmente a los más necesitados en el terreno tecnológico, a familiarizarse con estas nuevas tecnologías, generando el interés suficiente como para establecer unas bases firmes para un uso satisfactorio y útil de las mismas.

6.1.- Objetivos.

- Aumentar los conocimientos y competencias de los usuarios del CIPSH sobre nuevas tecnologías, sobre todo para favorecer su inserción socio-laboral.
- Generar tejido comunitario para aumentar la cantidad y calidad de relaciones de apoyo de estas personas en situación de sinhogarismo, contribuyendo a su desestigmatización.

6.2. - Análisis del contexto.

La población objetivo de este trabajo son los usuarios del Centro Integrado para Personas Sin Hogar (CIPSH) de la ciudad de Valladolid, es decir, del albergue municipal. Este albergue está gestionado por la Fundación INTRAS, que lleva más de 20 años en funcionamiento y que, originalmente, se planteó como una organización que servía de apoyo a personas con problemas de salud mental. Sin embargo, con el paso del tiempo, ha conseguido expandir el catálogo de servicios que ofrecen, llegando a gestionar residencias para personas mayores o residencias para personas con discapacidad. En definitiva, la fundación trabaja para mejorar la calidad de vida y la inclusión de las personas acompañándolas en la recuperación de sus proyectos de vida. Para ello, ofrecen alojamiento asistido transitorio, temporal y/o de emergencia, desayuno, servicio de centro de día y áreas de descanso.

Sin embargo, desde que se hizo con la gestión del CIPSH, la fundación INTRAS ha ido más allá de ofrecer un espacio digno donde poder dormir en una cama decente,

asearse, sentirse protegido o desayunar (de las comidas y las cenas se encarga el comedor social, también gestionado por el Ayuntamiento de Valladolid), impulsando la realización de actividades de Centro de Día que suponen para los usuarios una alternativa para formarse y desarrollar competencias físicas y psicológicas que les ayuden en el futuro.

Las actividades que se realizan son muy variadas y se adaptan a las preferencias y necesidades de los usuarios. Impartidas por monitores, se desarrollan en 4 ámbitos:

- **Ámbito de ocio, cultura y deporte:** juegos de deportes (fútbol, baloncesto, bicicleta...), salidas culturales, proyectos sociales y actividades de convivencia.
- **Ámbito terapéutico:** actividades terapéuticas.
- **Ámbito de inserción:** clases de español, inglés e informática y talleres de inserción, de seguimiento y de competencias socioeducativas.
- **Ámbito de autonomía:** talleres de cocina y actividades de autonomía personal.

6.3.- Metodología

Este proyecto se basa en una metodología participativa, cooperativa y comunitaria. Propone actividades donde personas de la comunidad puedan aportar y compartir sus conocimientos sobre nuevas tecnologías con los usuarios del CIPSH, generando también así relaciones sociales que puedan contribuir a derribar determinados muros que refuerzan el aislamiento de las personas sin hogar.

Es una propuesta que abre la puerta a todas las personas de la comunidad que estén dispuestas a participar. La organización de las actividades dependerá de la colaboración entre personal del centro, voluntarios de la comunidad y usuarios del CIPSH. En función del número de voluntarios y de usuarios del CIPSH participantes, las actividades tendrán un seguimiento más o menos personalizado, actividades que estarán guiadas por los monitores del CIPSH.

Se busca crear un ambiente sano y agradable que favorezca el aprendizaje mientras, indirectamente, se generan nuevos vínculos sociales que pueden desembocar en relaciones de apoyo.

Para ello, parte importante de los esfuerzos del proyecto pasa por implicar a la comunidad, es decir, por “vender” el proyecto para recabar voluntarios, acudiendo a asociaciones vecinales, agrupaciones deportivas, colegios e institutos..., y, por supuesto, a las redes sociales online.

Sería muy interesante, por ejemplo, que participasen incluso personas menores de edad (siempre con el consentimiento de sus padres, madres o tutores legales) dado que, compartiendo sus conocimientos y destrezas sobre nuevas tecnologías, no sólo experimentarían el ser útiles para otros, sino que, casi con toda seguridad, aprenderían lecciones de vida importantes de la mano de las personas sin hogar.

En definitiva, el trabajo en comunidad puede facilitar la creación de tejido social, algo muy importante para las personas en situación de sinhogarismo pero, al mismo tiempo, también muy enriquecedor para la comunidad en general.

a. Actividades

Las actividades están divididas por ámbitos y se plantean de manera progresiva, comenzando por la familiarización con los dispositivos tecnológicos para, después, ir aumentando paulatinamente los conocimientos y competencias que puedan beneficiarles en su vida diaria.

- Sesión 1:

La primera sesión persigue mostrar aquellas herramientas que más usa la población general en su día a día, enseñando las potencialidades básicas y más útiles de aplicaciones de Google como su buscador o el Gmail. También se mostrarán las posibilidades de Microsoft Word. Se busca comenzar con aspectos más cotidianos y útiles de cara a la vida de los usuarios del CIPSH.

Los usuarios, con ayuda de voluntarios y monitores, tendrán que realizar las siguientes tareas:

-Buscar información sobre temas que les interesen en Google.

-Escribir en un Word algo que quieran compartir sobre su biografía y guardarlo en un archivo.

-Crear una cuenta de Gmail y mandar el archivo anterior por correo electrónico a uno de los voluntarios o monitores.

El documento final que envíen, como ocurrirá en otras actividades, servirá para realizar la evaluación de la sesión.

- Sesión 2:

La segunda sesión está diseñada para conseguir que los usuarios del CIPSH sean capaces de realizar búsquedas activas de empleo en internet. Para ello, se muestran diferentes plataformas online para encontrar empleo (InfoJobs, Linkedn, Job&Talent...) explicando su funcionamiento.

El objetivo de la sesión es que los usuarios creen, por una parte, un perfil nuevo en alguna de estas plataformas con el ordenador y, por otra, que se apunten a otra aplicación de empleo con un teléfono móvil. La labor de voluntarios y monitores es importante aquí, ya que algunas plataformas pueden resultar un tanto tediosas. Los usuarios, para terminar, tendrán también que enviar a un monitor o voluntario un Word con una captura de pantalla de las ofertas de empleo a las que se han apuntado.

Al finalizar esta sesión se describe brevemente la siguiente sesión, en la que realizarán unas fotos para el Curriculum Vitae (CV). Por ello, se insta a los participantes a acudir preparados para la ocasión (será interesante analizar cómo cada cuál entiende esto).

- Sesión 3:

Esta sesión tiene el objetivo de que los usuarios, mediante plantillas, sean capaces de elaborar su propio CV. Para ello se utilizarán los ordenadores y una cámara fotográfica.

De inicio, los participantes, dinamizados por los monitores y voluntarios, comentarán cuestiones relacionadas con la apariencia física (vestimenta, peinado, maquillaje...) y, en un entorno distendido de interacción social, cada uno de los participantes tendrá que hacer, al menos, una foto a alguno de sus compañeros.

Una vez realizadas las fotos, se procederá a explicar las pautas a seguir para volcar la foto en el ordenador y con él, plasmarla en el CV que podrán usar en el futuro para sus intereses laborales.

Finalmente, tendrán que rellenar los apartados básicos de todo CV y guardar el archivo para enviarlo a un monitor o voluntario.

- Sesión 4:

Esta sesión estaría más centrada en el ocio tecnológico pero también con el objetivo de desarrollar competencias y destrezas. Se busca que los usuarios sean capaces de jugar a videojuegos sencillos con el fin de que ganen soltura con los botones del teclado y mejoren su coordinación viso-motora.

Se utilizarán juegos conocidos hoy en día como “*Free to Play*”⁴ que podemos encontrar en internet. No necesariamente tienen que ser juegos de carácter educativo pues, en este caso, la intención no es enseñar nada específico sino incentivar a los usuarios a manejarse con soltura. Así, seleccionamos juegos sencillos para que puedan aumentar la destreza con el teclado y el ratón en el caso de los ordenadores, y con la pantalla táctil en el caso de los móviles.

Gracias a la página web “Minijuegos” podemos encontrar miles de juegos gratuitos que nos pueden ayudar en este sentido. Estos son los seleccionados:

- ❖ -Agar.io. Juego en donde se controla con el ratón una pelota que se ha de hacer más grande comiéndose pelotas más pequeñas.
- ❖ -Pinball. Clásico juego con temática espacial en el que el objetivo principal es hacer puntos usando dos paletas que se sitúan en la parte baja para golpear una pelota que va haciendo puntos según vaya pasando y golpeando por los diferentes elementos que existen.
- ❖ -Juego más difícil del mundo. En este juego se controla un cuadrado rojo que va esquivando puntos azules para llegar al objetivo. Cuenta con 30 niveles, los últimos realmente complicados (de ahí el nombre) pero es un buen juego para desarrollar la coordinación.

⁴ Juegos sin coste, totalmente gratuitos.

- ❖ -Súper Mario World (1991). Otro clásico juego que se lanzó originalmente para la Nintendo y que se puede disfrutar gratis. Es un juego de plataformas en 2D cuyo objetivo es avanzar en los diferentes escenarios. Es el juego más completo de todos los planteados y que más reto supone ya que no sólo es necesario moverse adecuadamente sino esquivar e eliminar a determinados enemigos que lo van poniendo cada vez más difícil según se avanzan niveles.

- Sesión 5:

En esta sesión se propone realizar una búsqueda de juegos en *Play Store* con la supervisión de voluntarios y monitores. Una condición de los juegos es que, al menos uno, sea cooperativo para que 2 o más jugadores puedan jugar la misma partida pero cada uno con su móvil. Una vez realicen la búsqueda, expondrán en voz alta los juegos que han seleccionado y se elegirán 4 juegos por votación para descargar y jugar.

Con esto se consigue no sólo pasar un buen rato, sino que adquieran conocimientos para la búsqueda de opciones nuevas de entretenimiento.

- Sesión 6:

Para cerrar el programa planteado, la última sesión va encaminada a conocer la opinión de los participantes respecto al proyecto, destacando aquellas cosas que les han resultado de utilidad y aquellas que no, comentando los conocimientos y competencias adquiridos. Se pretende que hagan una valoración general y colectiva de las sesiones argumentando por qué se debería o no repetir en un futuro.

6.4.- Recursos necesarios

En cuanto a los recursos humanos, ya hemos hablando anteriormente de la necesidad de contar, al margen de con el personal del CIPSH y los propios usuarios participantes, con voluntarios de la comunidad.

En lo referente a recursos materiales, se necesita una sala amplia con ordenadores, mesas y sillas. En este sentido, se podría disponer de la sala que utilizan los usuarios del

CIPSH en el edificio de usos múltiples de la Victoria, muy cercano al albergue y con excelentes instalaciones.

También sería necesario disponer de algún teléfono móvil para los usuarios que no dispongan de él y de una cámara de fotos.

6.5.- Temporalización

La propuesta se organiza en 7 sesiones de una hora y media (10 horas y media en total) repartidas en 7 semanas (1 sesión por semana) durante los meses de febrero y marzo. Para facilitar la participación de voluntarios, se realizará los sábados, a no ser que los participantes convengan utilizar otro día.

6.6.- Evaluación.

Siguiendo el modelo de Stake (2006), este proyecto implementa un modelo de evaluación comprensiva, basado en la búsqueda de la calidad en el proceso del proyecto. Para ello, se mide la satisfacción subjetiva de los usuarios, monitores y voluntarios.

La evaluación del proyecto se llevará a cabo de forma continuada, de inicio a cierre, por parte de los monitores. En este sentido, los documentos de final de sesión ya comentados, así como la observación sobre el terreno de monitores y voluntarios, serán fuentes de información de interés para la evaluación. Además, la última sesión, como se ha adelantado anteriormente, se dedicará a hacer una reflexión colectiva, con todos los participantes (usuarios, monitores y voluntarios), algo muy útil para la evaluación del proyecto en su conjunto.

Para saber si los conocimientos y competencias adquiridos tienen alguna repercusión en la práctica, se plantea un contacto de seguimiento al mes de terminar el programa, aunque es posible que, para entonces, los usuarios hayan abandonado el recurso. Es importante, por tanto, anotar datos de contacto para este seguimiento.

7.- Conclusiones

Es necesario visibilizar sinhogarismo y desterrar estigmas y prejuicios. En general, estamos hablando de personas aisladas socialmente que lo que menos necesitan es el rechazo de gran parte de la población.

Mi experiencia tanto en el Centro Integrado para Personas sin Hogar (CIPSH) de Valladolid como realizando este TFM, me ha servido para comprobar de primera mano que, en multitud de ocasiones y pese a las dificultades, estas personas consiguen salir de situaciones muy duras y complicadas.

La vida que tienen muchas de estas personas se debe a múltiples factores y circunstancias y, a pesar de que pueden jugar un papel importante algunas decisiones equivocadas, de nada sirve juzgarlas; lo que necesitan es apoyo, comprensión, ayuda y motivación para salir de su situación. De hecho, la cronificación del sinhogarismo es bastante común y por ello es crucial intervenir a tiempo, aunque no debemos olvidar que lo mejor siempre es prevenir.

La mentalidad derrotista, como es lógico, también es bastante común en las personas en situación de sinhogarismo, un aspecto que se debe combatir con intervenciones que resulten motivadoras y útiles.

Como comentamos, el empleo es el principal medio que tienen las personas en una sociedad como la nuestra para llegar a un estado de independencia que les permita ser dueños de su proyecto de vida. Pues bien, si se consiguiera aumentar los conocimientos tecnológicos de las personas en situación de sinhogarismo se ampliarían sus probabilidades de salir de esa situación.

La brecha digital es un fenómeno social que puede afectar a las personas sin hogar dificultando su proceso de reinserción socio-laboral, una brecha que, sin no se interviene, se va agrandando sin remedio a medida que la tecnología avanza. Esta brecha afecta más a las personas de mayor edad, alguna con unas condiciones físicas debilitadas a causa del desgaste personal provocado por el paso del tiempo, lo que reduce su empleabilidad.

Vivimos en una sociedad cada vez más digitalizada que requiere de conocimientos y competencias tecnológicos para no quedarse atrás. Y la amplia mayoría de las personas

encuestadas en nuestra investigación que, por cierto, dispone de teléfono móvil, es consciente de la importancia de estas herramientas tecnológicas.

Hoy en día, hay empresas en las que el proceso de contratación es exclusivamente online, lo que deja fuera a muchas personas mayores que no están habituadas a moverse en entornos virtuales. Además, muchos jóvenes también desconocen qué herramientas existen en este sentido porque el uso que le dan a los diferentes dispositivos se centran en actividades sociales y de ocio.

Por otra parte, los usuarios del CIPSH apenas asisten a las clases de informática que se imparten en el centro, a pesar de que manifiestan interés por las cuestiones tecnológicas. Por eso resulta esencial generar actividades llamativas, útiles y motivadoras; sólo así se logrará combatir la barrera del desánimo y el derrotismo otorgando oportunidades a las personas para que puedan salir de la situación de sinhogarismo. Con esta intención elaboramos nuestra propuesta de intervención.

Por último, conviene señalar algunas limitaciones del trabajo. Y es que, en lo que respecta a la investigación, hubiera sido interesante realizar entrevistas personales a los usuarios, para conocer en profundidad sus situaciones, estados anímicos, proyectos de futuro, etc. De esta forma, cualquier propuesta de intervención estaría mejor afianzada.

Cualquier persona puede acabar en una situación de sinhogarismo y, una vez en ella, se genera un círculo vicioso difícil de detener. La implicación de toda la comunidad para prevenir este problema es esencial, así como para intervenir cuando ya se ha dado. Si queremos aspirar a una sociedad igualitaria y justa, tenemos que combatir este fenómeno que representa, como ningún otro, la exclusión social.

8.- Bibliografía

- Cabrera, P. (1998). *Huéspedes del aire: Sociología de las personas sin hogar en Madrid* (Vol. 7). Universidad Pontificia Comillas.
- Cabrera, P. (2009). La acción social con personas sin hogar en la España del siglo XXI. *Exclusión social en España: Un espacio diverso y disperso en intensa transformación*, Madrid: Fundación Foessa, 173-219.
- Camacho, K. (2005). La brecha digital. *Palabras en juego: enfoques multiculturales sobre las sociedades de la información*, 61-71.
- Cortina, A. Aporofobia, el rechazo al pobre. . Editorial, Paidós, , ISBN: 9788449333385,, 2017. (, 200p. pp.)
- EPDATA, 9 de Diciembre de 2021, Denuncias por okupación en España. Recuperado de <https://www.epdata.es/datos/denuncias-okupacion-graficos/560#:~:text=Datos%20actualizados%20el%209%20de,que%20se%20a%20cab%20en%202019>.
- Escribano, M. (2014). *Personas sin hogar y exclusión social. Aproximación desde la bioética* (Doctoral dissertation, Tesis de maestría, Universidad Pontificia de Comillas de Madrid, España]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/2757/TFM000050.pdf>.
- Falagán Monroy, T. (2019). El uso de los videojuegos en el aula como instrumento para favorecer el proceso de Enseñanza-Aprendizaje. Universidad de Valladolid. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/39230/TFG-G3833.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Generales, E. C. (1978). Constitución Española de 27 de diciembre de 1978. Recuperado de http://dali.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1217/1/Espa%F1a_Constituci%F3n_1978.pdf
- Gómez de Marco, L. (2020). Sinhogarismo y salud mental. Aproximaciones de intervención desde el Trabajo Social. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42652/TFG-G4194.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Fernández, D. (2017). Perfil sociodemográfico y de personalidad de las Personas Sin Hogar: comparación entre períodos de bonanza y de crisis económica.
- Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática (12 de Junio de 2018), Agencia Estatal, Boletín Oficial del Estado, Ley 5/2018, de 11 de junio, de modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, en relación a la ocupación ilegal de viviendas, recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-7833>

- Personas sin hogar, 2022. Fundación ACCEM. Recuperado de <https://www.accem.es/pobreza-y-exclusion-social/accem-y-las-personas-sin-hogar/>
- Pimienta, D. (2007). Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática.
- Redacción El Faro, 2012, “Melilla es la región con la mayor proporción de personas sin hogar” El Faro de Melilla. Recuperado de <https://elfarodemelilla.es/melilla-es-la-region-con-la-mayor-proporcion-de-personas-sin-hogar/>
- Refugio Sociológico, 21 de Diciembre de 2012. “El drama de las personas sin hogar en España. Cifras y motivos.” Recuperado de <http://refugiosociologico.blogspot.com/2012/12/el-drama-de-las-personas-sin-hogar-en.html>
- Rojas Lizama, D. (2018). Aporofobia, el rechazo al pobre. *Revista de filosofía*, 74, 319-321.
- Sánchez Morales, M. (2010). Las personas sin hogar en España. *RES. Revista Española de Sociología*, (14), 21-42.
- Sánchez Morales, M. (2017). “Las personas ‘sin hogar’. Un marco para el análisis sociológico”. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 12(1): 119- 143. doi:10.14198/OBETS2017.12.1.05
- Stake, R. E. (2006). Evaluación comprensiva y evaluación basada en estándares (Vol. 10). Graó.
- Sullivan, P. A., & Damrosch, S. P. (1987). Homeless women and children.
- Un lugar para vivir, 2022. Fundación INTRAS. Recuperado de <https://www.intras.es/un-lugar-para-vivir>
- Thorpe, E. (2008) El papel de la vivienda en el sinhogarismo Alojamiento y Exclusión residencial. Tema Anual 2008. Informe Europeo FEANTSA. Recuperado de https://www.feantsa.org/download/08_european_report_feantsa_housing_final_es7074115848578375806.pdf
- Valverde, E. M. P., Libroero, A. B. N., Ordaz, R. G., Macho, A. Y., & González, Á. J. (2019). Detección de la discriminación hacia los pobres, «aporofobia». *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 77(151), 417-430.
- Villanueva, E. (2006). Brecha digital: descartando un término equívoco. *Razón y palabra*, (51).

9.- Anexos

Modelo de Encuesta realizado en Google Forms

Encuesta sobre Brecha Digital

Impacto de la Brecha Digital en el Centro Integrado para Personas sin Hogar de Valladolid.

***Obligatorio**

1.- ¿Qué edad tienes? *

Tu respuesta

2.- ¿Cuál es tu sexo biológico? *

Mujer

Hombre

No me identifico con mi sexo biológico

3.- ¿Cuánto tiempo llevas viviendo en el albergue? *

Tu respuesta

4.- ¿Cuánto tiempo llevas en situación de calle? *

Tu respuesta

5.- ¿En que sector has trabajado? *

- Sector Primario (Agricultura, ganadería, pesca...)
- Sector Secundario (Industria)
- Sector Terciario (Servicios)
- No he trabajado nunca

6.- ¿Conoces el término "Brecha Digital"? *

- Sí
- No
- Me suena

7.- ¿Qué dispositivos tecnológicos has llegado a tener en tu vida? *

- Ninguno
- Móvil
- Tablet
- Ordenador
- Otro: _____

8.- ¿Con qué dispositivos electrónicos cuentas en este momento? *

Telefono móvil

Ordenador

Tablet

Ninguno

Otro: _____

9.- ¿En que grado sabes utilizar los siguientes dispositivos? *

Totalmente

Bastante

Un poco

Nada

10.- ¿Podrías acceder a nuevos dispositivos a día de hoy? *

Sí

No

Tal vez

11.- ¿Eres capaz de realizar gestiones burocráticas online?. *

Sí

No

12.- ¿Crees que es importante hoy en día conocer las Nuevas Tecnologías para cualquier ámbito de la vida? (Empleo, vida social, información...)

- Muy importantes
- Importante
- Indiferente
- Poco importante
- Nada importante

13.- ¿Tienes intención de aprender sobre Nuevas Tecnologías? *

- Sí, me interesan
- No, no me interesan
- No, ya es tarde para mi

14.- ¿Cómo piensas que te afecta este fenómeno en la actualidad? *

Tu respuesta

15.- ¿Consideras que las Nuevas Tecnologías pueden mejorar nuestra calidad de vida? *

- Sí
- No

16.- ¿Te ayudan las Nuevas Tecnologías en tu día a día? *

- Sí, me ayudan
- Ni me ayudan ni me dejan de ayudar
- No, mas bien me dificultan el día

17.- Dentro de las actividades que se ofrece se realizan sesiones de informática, *
¿sueles acudir?

- Sí
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

18.- ¿Crees que son útiles para tu vida? *

- Sí
- No
- No he acudido

19.- Razona tu respuesta.

Tu respuesta

20.- ¿Esta encuesta online te ha despertado curiosidad o interés por el ámbito de *
las Nuevas Tecnologías?

- Sí
- No
- Ya lo tenía

Respuestas a la pregunta 14 de la encuesta.

- No me afecta
- No te afecta

- Que sé hacer pocas cosas
- Creo que ya da igual porque poco necesito hacer quitando llamar, mandar mensajes y mirar el correo
- No sé, no lo conozco. Pero creo en que si no se usan algunas cosas no podré hacerlas
- No tengo problema porque cuando necesito algo voy a los sitios
- Como no puedo comprarme un móvil tengo un gran problema. Al menos aquí me pueden prestar el ordenador para mirar correo y buscar ofertas de empleo
- Me afecta bastante porque aunque me manejo con el móvil no sé muchas veces hacer las cosas y tengo que pedir ayuda o que me las hagan
- Me afecta mucho porque no tengo ningún móvil ni puedo conseguir uno y tengo que pedir a los monitores que me miren el correo por si llega alguna noticia de trabajo o algo porque funciona así todo ya
- No creo que me afecte
- No me afectan
- Sé hacer muchas cosas aunque a veces me satura la cabeza
- No me afecta porque sé usarlo bien
- Me sobrepasa, mi intención es mantener lo que ya sé
- En que sé lo justo para hacer lo que necesito pero más no sé hacer, necesitaría ayuda
- De momento no me afecta nada porque tengo el móvil y sé usarlo, más adelante no sé qué pasará
- No me afectan, solo el idioma, si es en español me cuesta
- No me afecta
- Me cuesta usarla porque no he crecido con ello
- Me limitan para hacer algunas cosas
- Nunca me han interesado demasiado porque no me han hecho falta conocerlas porque tenía ayuda, pero ahora sí debería aprender
- A día de hoy no me afecta
- No me afecta respecto a saber usar los aparatos
- Si necesito algo que se pide por internet pregunto me lo hacen, no me afecta
- No sé
- Yo creo en que no sé qué cosas se pueden hacer realmente

- En que no sé hacer muchas cosas y me dificultan muchas gestiones.
- Me afecta si de repente se me rompiese el móvil porque no tendría otra cosa
- No te afecta pero porque puedo pedir ayuda y me lo hacen
- Me afecta cuando necesito hacer algo que no sé o que no me deja el móvil porque no siempre se pueden hacer cosas con él
- Ni bien ni mal
- No me afecta, sé usar el móvil
- No me entero de las cosas que hay y me cuesta mucho aprender porque se me olvida

Respuestas de la pregunta 19.

- Me lo paso bien y aprendo cosas que me pueden servir aunque no creo que las use mucho en el futuro
- No me servirían de nada si no me entero de nada. Además de enterarme no me acordaría
- Son útiles si necesitas saberlas para trabajar con cosas de esas pero a mí no me hacen falta
- No me interesa
- Porque me gustan y me ayudan
- No necesito saber más que lo que sé en principio
- Fui a alguna pero no me gustaba porque me costaba mucho aprender
- Para muchos sectores, cosas e incluso para formarte es importante
- He ido a pocas pero creo que debo ir a más
- Cuando voy me ayudan a entender cosas nuevas, sobretodo de cosas de los ordenadores y cómo usarlos
- No me interesan las actividades que se hacen aquí porque lo único que hago es ir a dar curriculums por donde puedo
- No las necesito
- Es necesario aprender sobre ese tema porque es imprescindible
- No me había planteado ir
- He ido una vez porque me insistieron que fuera y salí contenta
- Porque me ayudan a aprender muchas cosas
- Me sirven para aprender cosas y también te sirven para gestionar el estrés de estar en un sitio así
- Porque es necesario para cada persona que quiera salir adelante
- Para aprender cosas nuevas
- Llevo poco y no he ido pero seguramente vaya a alguna
- Para mí en concreto no serían útiles porque dan cosas muy básicas que ya sé
- Llevo poco en el albergue pero si me interesa ir en el futuro
- He ido a alguna y algo aprendo pero no puedo ir siempre

- Porque tengo creo que esas clases son muy básicas y creo que tengo mucho más nivel que lo que se da allí
- Todo lo que es aprender es bueno aunque no vaya nunca
- No me interesan
- He ido a alguna desde que estoy aquí y me gustan, aprendo bastante
- No voy porque tengo que hacer otras cosas pero si pudiera ir iría porque me vendría bien aprender
- No me interesan
- Quiero aprender a meterme en sitios online y saber hacer las gestiones que tengo que hacer
- Porque no voy a acordarme de lo que me enseñen y no voy a buscar trabajo de esas cosas.
- Todo aquello que se puede utilizar en beneficio del ser humano es beneficioso, al menos sobre la teoría...
- No me parecen útiles
- No estoy para ir a esas cosas